

Programma van eisen

Onderhoud Gebouwgebonden Werktuigbouwkundige
Installaties

Afdeling
Datum

Beheer Openbare Ruimte en Gebouwen
11 Juli 2025

Status
Opdrachtgever

Definitief
Gemeente Gooise Meren

Inhoudsopgave

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Omvang	3
1.3	Bijzondere locaties	3
1.4	Onderhoudsniveau	4
1.5	Eisen aan Opdrachtnemer	4
1.6	Competenties medewerkers Opdrachtnemer	4
1.7	Duurzaamheid	4
2	Beheertaken	6
2.1	Beheertaken	6
2.2	Installatieverantwoordelijkheid	7
3	Onderhoud en keuringen	8
3.1	Preventief onderhoud	8
3.2	Correctief- en storingsonderhoud	9
3.3	Keuringen	10

1 Algemeen

1.1 Algemeen

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen en verwachtingen die de gemeente Gooise Meren stelt aan de dienstverlening rondom het preventieve- en correctieve onderhoud, het beheer en de periodieke keuringen van de werktuigbouwkundige installaties.

De Overeenkomst valt onder de Algemene Inkoopvoorwaarden Gooise Meren 2024 en deze voorwaarden maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst.

1.2 Omvang

Areaal

De omvang van de opdracht betreft 64 gebouwen, met een totaal BVO van ca. 45.301 m². Het is mogelijk dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt besloten tot wijzigingen in het aantal gebouwen en/of installaties, zoals uitbreidingen, inkrimpingen of vervangingen. Deze wijzigingen vallen eveneens binnen de scope van deze aanbesteding en maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Assets (W installaties)

Per gebouw is een elementenlijst opgesteld van de aanwezige assets. Deze lijst kan onvolledig of onjuistheden bevatten.

De Opdrachtnemer dient deze lijst te controleren en waar nodig te corrigeren of aan te vullen. Aanpassingen worden contractueel vastgelegd.

Om de assets per type te kunnen afprijzen zijn deze in een totaaloverzicht verwerkt.

1.3 Bijzondere locaties

De diversiteit van het areaal vraagt bij enkele gebouwen om extra aandacht ten aanzien van uitvoeringsmethodes en omgangsnormen met de gebruikers van de gebouwen.

Monumentale gebouwen

Bij monumentale gebouwen dienen alle werkzaamheden te worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed en de uitvoeringsrichtlijnen (URL's) van de Stichting Erkende Kwaliteit Monumentenzorg (www.stichtingerm.nl/kennis-richtlijnen).

Streekarchief

Het streekarchief is een monumentaal gebouwen met de functie Archief. Deze ruimten en de werkzaamheden in deze ruimten moeten voldoen aan de wettelijke bepalingen volgens de Archiefregeling (

Wetten.nl - Regeling - Archiefregeling - BWBR0027041 (overheid.nl)).

Gebouwen met een kind-gebonden functies

Voor de locaties waar mogelijk kinderen aanwezig kunnen zijn (bijv. kinderdagverblijven, gymzalen, etc.) gelden aanvullende eisen ten aanzien van integriteit en veiligheid.

Om die reden zal elke werknemer van Opdrachtnemer of derde partij in opdracht van Opdrachtnemer in het bezit moeten zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Deze moet voldoen aan de volgende eisen:

- Algemeen screeningsprofiel
- Risicogebied: 1, 6 en 8
- Functie aspecten: 11, 12, 13, 63, 84, 86

Als werkzaamheden langer dan 2 aaneengesloten weken achter elkaar op een locatie plaatsvinden van de Stichting Kinderopvang Bussum, Naarden, Muiden (SKBNM) dient de VOG gekoppeld te zijn aan deze Stichting. Het betreft hier de kinderdagverblijven (KDV) en de koppeling geschied in overleg met SKBNM.

Verder dient er rekening te worden gehouden met de volgende voorschriften:

- Geen losliggend materiaal of materieel laten slingeren of achterlaten
- Veiligheid dient op een hoog niveau te staan
- Bij het oprijden van een speelterrein bedachtzaam zijn op kinderen
- Geen foto's maken van kinderen of medewerkers

1.4 Onderhoudsniveau

Het onderhoudsniveau is door Opdrachtgever beleidstechnisch vastgesteld op conditiescore 3 volgens de NEN 2767-methodiek. Alle elementen dienen hieraan te voldoen.

1.5 Eisen aan Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer beschikt over een geldig VCA** bedrijfscertificaat. Dit geldt tevens voor alle door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers.

1.6 Competenties medewerkers Opdrachtnemer

De Gemeente Gooise Meren heeft als overheidsorganisatie een voorbeeldfunctie in de maatschappij. Integriteit is dan ook een belangrijk aspect en Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer zich te allen tijde integer zal opstellen en zal dit ook van haar personeel en onderaannemers verwachten. Bij twijfel zal Opdrachtnemer altijd overleggen met Opdrachtgever om integriteitsissues te voorkomen.

Alle medewerkers die worden ingezet dienen door de Opdrachtnemer goed te zijn geïnstrueerd en moeten op de hoogte zijn van alle eisen die de gemeente stelt in het kader van hun werkzaamheden. Dit geldt voor vast personeel als ook voor incidenteel en kortstondig in te zetten medewerkers en medewerkers van derden.

Gezien het representatieve karakter dient het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel zich qua uiterlijk, gedrag en kleding er terdege van bewust te zijn dat zij tevens een representatieve rol vertolken namens de Gemeente Gooise Meren.

Indien een medewerker van Opdrachtnemer zich misdraagt en/of zijn werk niet goed uitvoert zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever deze medewerker vervangen. Indien dit meerdere malen voorkomt is opdrachtgever gerechtigd het contract te ontbinden.

Alle in te zetten medewerkers beschikken over een diploma Basis-VCA. Dit geldt voor vast personeel als ook voor incidenteel en kortstondig in te zetten medewerkers en medewerkers van derden. De operationeel leidinggevendenden bij Opdrachtnemer beschikken over een diploma VOL-VCA.

1.7 Duurzaamheid

Duurzaamheid vormt een integraal onderdeel van het onderhoud en beheer van de werktuigbouwkundige installaties binnen de gemeente Gooise Meren. De gemeente streeft naar het minimaliseren van milieubelasting en het behalen van haar duurzaamheidsdoelstellingen, waarbij ook de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden hieraan bijdraagt. Dit betekent dat duurzaamheid niet als een losstaand thema wordt behandeld, maar als een verweven onderdeel van alle onderhouds- en beheertaken.

Binnen deze duurzame aanpak wordt ook gekeken naar de impact van mobiliteit en inzet van voertuigen die benodigd zijn voor de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden. De gemeente bevordert het

gebruik van emissievrije servicevoertuigen om zo de CO₂-uitstoot en luchtverontreiniging te beperken en een bijdrage te leveren aan een beter milieu en leefomgeving.

Specifieke duurzaamheidseisen zijn:

- Hergebruik van onderdelen: Bij onderhouds- en herstelwerkzaamheden onderzoekt de Opdrachtnemer altijd eerst de mogelijkheid om defecte of versleten onderdelen te reviseren, repareren of hergebruiken, voordat tot vervanging wordt overgegaan.
- Levensduurverlenging: De Opdrachtnemer neemt actief maatregelen en doet voorstellen gericht op het verlengen van de levensduur van installaties en componenten, bijvoorbeeld via gerichte onderhoudsstrategieën en preventieve vervangingen van slijtdelen.
- Circulaire onderdelen: Indien vervanging nodig is, krijgen circulaire of gerecyclede onderdelen prioriteit, mits zij voldoen aan de gestelde kwaliteits- en veiligheidseisen.
- Rapportage: Toegepaste circulaire maatregelen en duurzaamheidsinitiatieven worden gedocumenteerd in het periodieke onderhoudsplan en jaarlijks gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
- Uitstootvrije servicevoertuigen: Alle servicevoertuigen die worden ingezet voor onderhoudswerkzaamheden moeten emissievrij zijn. Het gebruik van voertuigen die fossiele brandstoffen zoals diesel of benzine verbruiken is niet toegestaan. Toegestane alternatieven zijn voertuigen die volledig elektrisch of op waterstof rijden. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschikbaarheid van deze voertuigen gedurende de looptijd van de overeenkomst, waarbij voldaan wordt aan de geldende emissienormen.

Deze duurzaamheidsprincipes maken integraal deel uit van de reguliere onderhouds- en beheertaken en worden meegenomen in de jaarlijkse evaluaties en verbeterplannen, zoals beschreven in paragraaf 2.1.

2 Beheertaken

2.1 Beheertaken

Onder beheertaken wordt verstaan, het geheel aan ondersteunende, administratieve, financiële en organisatorische taken en/of werkzaamheden, inclusief overlegmomenten (intern en extern) die nodig zijn om het geheel aan onderhoudswerkzaamheden en de samenwerking met de gemeente goed te organiseren en te borgen.

Er worden drie soorten beheertaken onderscheiden:

1. Beheertaken voor preventief onderhoud.
2. Beheertaken voor correctief en storingsonderhoud.
3. Specifieke beheertaken.

1. Beheertaken voor preventief onderhoud

De jaarlijkse beheertaken en werkzaamheden bestaan onder andere (niet limitatief) uit:

- Coördinatie en afstemming preventief onderhoud.
- Jaarlijks uitvoeren van een conditiemeting conform NEN 2767, evenals het opstellen en jaarlijks actualiseren van een meerjarenonderhoudsplan.
- Plannen, voorbereiden, leiden en verslaglegging overleggen, t.w.;
 - Maandelijks Technisch overleg (minimaal in het eerste jaar, frequentie kan in overleg daarna wijzigen).
 - Doel: operationele afstemming over onderhoud W-installaties.
 - Agenda: o.a. uitgevoerde en geplande onderhoudswerkzaamheden, storingen en afhandeling, knelpunten en risico's, openstaande acties, planning en voortgang verbetervoorstellen.
 - Kwartaaloverleg op tactisch niveau (mogelijk samen te voegen met Technisch overleg).
 - Doel: evaluatie en bijsturing op tactisch/strategisch niveau.
 - Onderwerpen: o.a. prestaties en rapportages, trends en structurele storingen, klanttevredenheid, bijstelling onderhoudsplanung, vooruitblik op investeringen, wijzigingen en verbetervoorstellen.
- Beheer van (inspectie)certificaten, garantieverklaringen en logboeken, inclusief stukken i.r.t. werkzaamheden derden opgeslagen in een door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde SharePoint-omgeving.
- Aanleveren van rapportages per preventieve onderhoudsbeurt, conform de onderhoudsvoorschriften.
- Actualiseren en beheren van de onderhoudsplanung in de SharePoint-omgeving.
- Melden en rapporteren van zaken ten aanzien van Gezonde bedrijfsvoering (ongevallen, milieuzaken, veiligheidsscan).
- Aanleveren van revisietekeningen bij wijzigingen of uitbreidingen aan installaties.
- Evaluatie van de opstart en voortgang van de werkzaamheden: in het eerste jaar als vast agendapunt tijdens het kwartaaloverleg, vanaf het tweede jaar jaarlijks tijdens het tactisch overleg. Bij escalaties kan tussentijds extra overleg worden ingepland.
- Jaarlijks opleveren van een verbeterplan, gericht op optimalisatie van onderhoud en processen, inclusief aandacht voor duurzaamheid. Het eerste verbeterplan wordt na 15 maanden opgeleverd, wanneer alle installaties zijn onderhouden.

Kosten:

Deze beheertaken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de dienstverlening en dienen door de Opdrachtnemer gediscoteerd te worden in de op te geven jaarlijkse vaste eenheidsprijzen voor preventief onderhoud. Het betreft geen afzonderlijk verrekenbare werkzaamheden of meerwerk.

2. Beheertaken voor correctief en storingsonderhoud

De additionele beheertaken en werkzaamheden voor correctief en storingsonderhoud bestaan onder andere (niet limitatief) uit:

- Coördinatie en afstemming van correctief en storingsonderhoud.
- Werkvoorbereiding, waaronder het opstellen van offertes, het inkopen van materialen en het opstellen van rapportages.
- Melden en rapporteren van zaken ten aanzien van Gezonde bedrijfsvoering (ongevallen, milieuzaken, veiligheidsscan).
- Aanleveren van aangepaste revisietekeningen bij wijzigingen en/of uitbreidingen aan de installatie(s), indien er revisietekeningen aanwezig zijn.

Kosten:

Deze beheertaken maken eveneens onlosmakelijk deel uit van de dienstverlening en dienen door de opdrachtnemer te worden opgenomen in de all-in uurtarieven. Het betreft hier afzonderlijk verrekenbare werkzaamheden.

3. Specifieke beheertaken

Implementatiefase

De eerste drie maanden vanaf de ingangsdatum van het contract worden beschouwd als de implementatiefase. In deze periode vindt wekelijks overleg plaats om te komen tot een efficiënte structuur voor de uitvoering van alle werkzaamheden en worden de planningssystemen en communicatieprocessen op elkaar afgestemd.

Kosten:

De kosten voor de implementatiefase betreffen een eenmalige betaalpost, die separaat wordt verrekend. De aanpak van de implementatiefase is conform het Plan van Aanpak van uw inschrijving.

2.2 Installatieverantwoordelijkheid

Opdrachtgever heeft de installatieverantwoordelijkheid neergelegd bij een externe gedelegeerde installatieverantwoordelijke. De installatieverantwoordelijkheid heeft betrekking op de elektrische installatie(s) voor de gebouw gebonden installatiedelen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de installatieverantwoordelijke van tevoren wordt geïnformeerd over eventuele wijzigingen en/of uitbreidingen aan de installatie(s) waarvoor hij/zij verantwoordelijk is, die effect (zouden kunnen) hebben op (een deel van) de elektrotechnische installatie.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (laten) verhelpen van eventuele-geconstateerde gebreken voor zover dit een gevolg is van uitgevoerde werkzaamheden.

3 Onderhoud en keuringen

3.1 Preventief onderhoud

Onder preventief onderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een mankement, defect of gebrek te voorkomen en het technische systeem in de staat te houden die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie op een door de Opdrachtgever vastgesteld onderhoudsniveau.

De taken en werkzaamheden voor preventief onderhoud die per type element worden verwacht zijn verwerkt in de onderhoudsvoorschriften, zie bijlage. Per type element zal een jaarlijkse vaste eenheidsprijs worden overeengekomen, zoals gespecificeerd op het prijzenblad.

Dit is inclusief:

- Alle arbeidskosten van welke aard en omvang dan ook in relatie tot de scope van deze werkzaamheden.
- Alle kosten die noodzakelijk zijn voor het opstellen, aanleveren en beheren van rapportages voortkomend uit keuringen en onderhoud.
- De kosten voor verbruiksmaterialen bij uitvoering van deze werkzaamheden. Hieronder vallen o.a. (niet limitatief):
 - Reinigings- en smeermiddelen
 - Bevestigingsmaterialen
 - Verf- en conserveringsmiddelen
 - Klein onderhoudsmateriaal zoals zekeringen, signaallampjes, etc.
 - Kwasten, poetsdoeken, schuurlinnen, etc.
 - Klein verpakkingsmateriaal
 - Isolatiemateriaal

Vaste prijzen, all-in

De op te geven jaarlijkse vaste eenheidsprijzen zijn all-in. Dit betekent dat er voor de preventieve onderhoudswerkzaamheden geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Indien het aantal te onderhouden installaties wijzigt (meer of minder), vindt verrekening plaats op basis van de vastgestelde eenheidsprijzen.

Deze prijzen zijn kosten per jaar, prijspeil 1 januari 2026.

Planning

De Opdrachtnemer voert het preventief onderhoud volgens planning, die in overleg met de Opdrachtgever is vastgestelde. Hierbij wordt telkens rekening gehouden met de planning van de werkzaamheden van het voorgaande jaar. Een overzicht van het uitgevoerde preventief onderhoud wordt door Opdrachtgever beschikbaar gesteld via de Sharepoint omgeving.

De communicatie voor het preventief onderhoud zal verlopen direct via de Gebruiker of Huurder per e-mail met in de cc het vaste e-mailadres van de Opdrachtgever.

In verband met het gebruik van ruimten zullen Opdrachtnemer en Gebruiker steeds contact hebben over de werkelijk data en tijden waarop het preventieve onderhoud wordt verricht.

De Opdrachtnemer dient rekening te houden dat bepaalde preventieve onderhoudswerkzaamheden buiten de normale werktijd moeten plaatsvinden die een ernstige verstoring van de bedrijfsvoering veroorzaken.

3.2 Correctief- en storingsonderhoud

Definitie

Onder correctief- en storingsonderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een geconstateerd mankement, defect of gebrek te herstellen en het technische systeem weer in die staat terug te brengen die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie. Correctief- en storingsonderhoud betreft een reactief proces dat pas in gang gezet kan worden nadat er een defect is geconstateerd.

Inzet eigen personeel

Als onderdeel van het dagelijks correctief- en storingsonderhoud is ook het vervangen van elementen en sub elementen inbegrepen behoudens werkzaamheden die worden uitgevoerd voor rekening van de Gebruiker of Huurder van het pand. Daarbij wordt uitgegaan van de demarcatielijst behorende bij de gebruiksovereenkomst/huurovereenkomst die ten grondslag ligt aan het Raad voor Onroerende Zaken Model (ROZ-model). Voorafgaand aan vervanging dient Opdrachtnemer te verifiëren bij Opdrachtgever welke onderdelen voor rekening komen van Opdrachtgever.

Meldkamer en beschikbaarheid

De Opdrachtnemer dient voor het verhelpen van storingen en calamiteiten gedurende de looptijd van de Overeenkomst 24 uur per dag 365 dagen per jaar bereikbaar en beschikbaar te zijn op een voor de Opdrachtgever bekend storingsnummer.

De Opdrachtnemer zal de hele procedure en het verloop bewaken in een eigen systeem. De Opdrachtnemer beschikt over een eigen registratiesysteem en afhandelingsprocedure voor klachten en storingen.

Opkomst/hersteltijden en uurlonen

Storingen worden gemeld bij de Opdrachtgever en zullen doorgezet worden naar een vast e-mailadres van Opdrachtnemer. De volgende maximale opkomst- en hersteltijden gelden:

Betreft	Opvolgtijd	Hersteltijd
Klacht / Storing	2 werkdagen, tijdens kantooruren	5 werkdagen, tijdens kantooruren
Urgent	2 uur, tijdens kantooruren	4 uur, tijdens kantooruren
Calamiteit / Incident	0,5 uur, 24/7	4 uur, 24/7

Indien de opvolgtijden en hersteltijden worden overschreden, zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen. Indien dit herhaaldelijk voorkomt, is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

Uitvoeren Storingen

Storingen worden in principe door één servicemonteur verholpen. Indien twee servicemonteurs, een projectleider of specialistische monteur nodig zijn, dient dit vooraf gemeld te worden aan de Opdrachtgever.

De servicemonteur zal bij een storingsmelding altijd bij 1^e aankomst direct trachten de storing te verhelpen. Daarvoor dient de servicemonteur standaardvoorraad in zijn voertuig beschikbaar te hebben. In geval van een calamiteit dient de Opdrachtnemer te allen tijde direct over te gaan tot het veiligstellen van de situatie en/of direct ondersteuning te verlenen aan de Opdrachtgever en/of hulpdiensten.

Uurtarieven en functies

Voor al het correctieve en storingsonderhoud gelden vaste uurtarieven, exclusief gekoppeld aan drie gedefinieerde functies: servicemonteur, specialistisch monteur en projectleider/werkvoorbereider. Er mogen geen andere uurtarieven worden gehanteerd dan deze functietarieven.

Indien voor een bepaalde opdracht een specifieke functie noodzakelijk is, gelden uitsluitend de daarvoor vastgestelde tarieven.

Servicemonteur

Heeft als taak het zelfstandig uitvoeren van ten minste 90% van de onderhoudswerkzaamheden, inclusief verhelpen van storingen, correctief onderhoud, rapportage en beheertaken.

Specialistisch Monteur

Wordt ingezet wanneer de servicemonteur het onderhoud niet zelfstandig kan uitvoeren of wanneer specifieke bevoegdheden vereist zijn, zoals voor SCIOS- en Stek-keuringen.

Projectleider / Werkvoorbereider

Voert monteuroverstijgende werkzaamheden uit, plant en coördineert het werk, koopt materialen in, verzorgt afstemming en rapportages en fungeert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.

Opslag op uurtarieven buiten de reguliere werktijden:

- Avond en nacht maandag t/m vrijdag: 50%
- Zaterdag: 50%
- Zondag en Feestdagen: 100%

Verrekenbare kosten en opslag materiaalkosten

- **Kleine reparaties (< € 500, - excl. btw):** worden direct uitgevoerd en worden via maandelijkse rapportages gemeld aan de Opdrachtgever. Na goedkeuring van de rapportage kan facturatie plaatsvinden.
- **Kleine modificaties (< € 2.500, - excl. btw):** worden vooraf voorzien van een offerte en uitsluitend na goedkeuring door de Opdrachtgever uitgevoerd.
- **Grote modificaties en/of vervangingen (> € 2.500, - excl. btw):** worden aangeboden middels een formele offerte (aanbieding) en uitsluitend na goedkeuring door de Opdrachtgever uitgevoerd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij grote modificaties en/of vervangingen vanaf € 30.000 excl. btw de aangeboden prijs te toetsen op marktconformiteit door derden of desgewenst door offertes bij andere partijen op te vragen. Indien uit deze toetsing blijkt dat de prijs onvoldoende marktconform is, kan de Opdrachtgever besluiten een (meervoudige) aanbesteding te starten. In dat geval zijn de Aanbestedingswet en het geldende inkoopbeleid van de Opdrachtgever van toepassing. De Opdrachtnemer wordt hierover tijdig geïnformeerd. De voorgenoemde Aanbestedingen vallen buiten de reikwijdte van deze Overeenkomst.

Materiaalkosten

De opslag op de materiaalkosten is gemaximaliseerd tot 15% van de inkoopprijs. Voor alle verrekenbare kosten dient de opdrachtnemer de feitelijke inkoopprijs van de materialen te specificeren op de factuur en/of offerte.

3.3 Keuringen

Onder keuringen wordt verstaan de uitvoering van alle jaarlijkse en meerjarige (wettelijk verplichte) keuringen, t.w.:

Element	Conform	Keurings cyclus	Laatste keuringsjaar
SCIOS: (stookinstallaties boven 100 kW)	Vingerende Wet Milieubeheer	4-jaarlijks	2023
Stek: (koelinstallaties)	VROM-regeling lektheid koelinstallaties	jaarlijks	2025

De betreffende locaties staan op het prijzenblad, zodat de keuringen apart worden afgeprijsd.